

# FNT

// when transparency matters.



## Product Portfolio- und Service Management

Take IT easy! Mit der Product Portfolio- und Service Management Lösung von FNT treten Sie den Anforderungen und Wünschen Ihrer Fachbereiche gelassen entgegen.

„Der Beweis für eine gut funktionierende IT ist ein richtig definierter Service-Katalog.  
Wenn die IT ihre Services nicht definiert hat, ist der Beitrag der IT implizit und  
schwierig zu messen.“

Michael Smith, Benchmarks Can Guide Cost-Optimization Initiatives, Gartner

## IT Services müssen standardisiert werden.

Haben Unternehmen in den letzten Jahren vor allem in Bezug auf die Standardisierung der Prozesse und Technologien enorme Anstrengungen unternommen, liegt der Fokus heute mehr und mehr auf der Standardisierung der Business Services. Jene IT-Leistungen, welche die Geschäftsprozesse unterstützen und von Kunden direkt wahrgenommen werden.

Auch die Ausgestaltung der IT Infrastructure Library (ITIL®) nimmt sich diesen Herausforderungen an. So ist ITIL V3 am sogenannten "Service Lifecycle" ausgerichtet. Ebenso wie Produkte unterliegen auch IT-Services in der betriebswirtschaftlichen Betrachtungsweise einem typischen Lebenszyklus, der mit ihrer Markteinführung beginnt und schließlich mit der Herausnahme des Services aus dem Portfolio endet.

So gehören zu den fünf ITIL-Kern-Disziplinen nach ITIL V3 insbesondere die Phasen „Service Strategy“ und „Service Design“. Wird in der Phase „Service Strategy“ sichergestellt, dass das Service Portfolio marktorientiert aufgebaut und an der Unternehmensstrategie ausgerichtet ist, obliegt es der Phase „Service Design“ Lösungen zu entwickeln, welche den Service-Anforderungen des Marktes entsprechen. Dabei werden nicht nur neue Services entworfen, sondern auch bestehende Services verändert und an neue Marktanforderungen angepasst bzw. verbessert. Resultat ist ein marktorientierter Service-Katalog, welcher den Anforderungen aus den Fachbereichen bzw. dem Business gerecht wird.

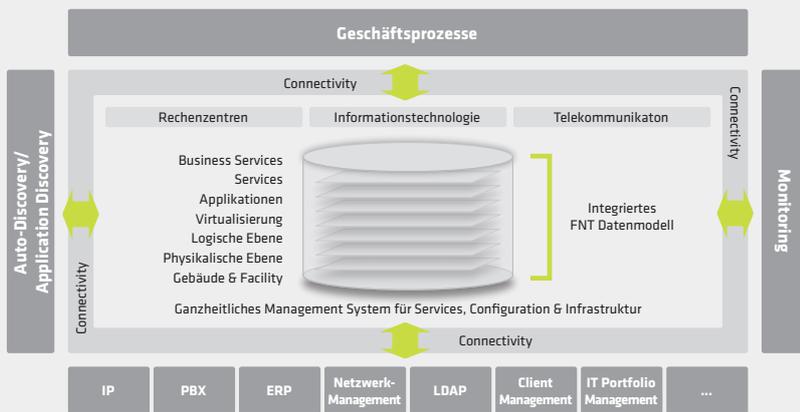
Festzuhalten ist jedoch, dass sich ITIL® weiterhin auf die prozessuale Ausgestaltung der Disziplinen konzentriert, während Fertigungsprinzipien von IT-Services bisher eine untergeordnete Rolle spielen bzw. nicht im Fokus stehen.

Auch von Unternehmen wurde die Standardisierung der IT-Services bzw. des Service Portfolios bisher – wenn überhaupt – nur mit halber Kraft vorangetrieben.

Doch was nützt eine klar definierte IT-Dienstleistung, wenn sie jedes Mal redefiniert und dann doch individuell auf die Anforderungen eines Einzelkunden ausgerichtet werden muss? Trotz einer nach außen gelebten Service-Orientierung wird hinter den Kulissen nach dem Prinzip einer Manufaktur gearbeitet. Es finden sich tausende Anwendungssilos mit individuell spezifizierter Hardware und Serverkonfigurationen. In der Konsequenz erfordern Vertriebs- und Bereitstellungsprozesse einen hohen personellen Aufwand und erschweren die optimale Auslastung und strategische Planung von Ressourcen.

Um die Effizienz in der Fertigung von IT-Services zu erhöhen, eine Wiederverwendung zu ermöglichen und die Ressourcen optimal auszulasten, ist es erforderlich, den immer noch in den meisten IT-Organisationen verfolgten, projektbezogenen Build-to-Order-Ansatz zu verändern und neue Wege zu beschreiten.

Denn während häufig die Business Services allein in den Fokus gestellt werden, liegt das größte Potential für eine höhere Effizienz, Flexibilität und Kostenkontrolle in der Erbringungskette. Mit dem Ziel des Value Driven Service Managements, Transparenz und Struktur in dem gesamten End-to-End-Geschäftsprozess zu realisieren, können wettbewerbsfähige und standardisierte IT-Services produziert und gleichzeitig die Potenziale für Skaleneffekte ausgeschöpft werden.



Der ganzheitliche Managementansatz von FNT für Services, Configuration Management und Infrastruktur



## Das Prinzip der Modularisierung.

Um diesen Herausforderungen zu begegnen, gilt es, den Wandel von der Projekt- zur Produktorientierung in der IT zu vollziehen. Gleichzeitig muss natürlich, trotz der Standardisierung des IT-Service-Angebots, durch Konfigurationsmöglichkeiten auch individuellen Kundenwünschen Rechnung getragen werden können.

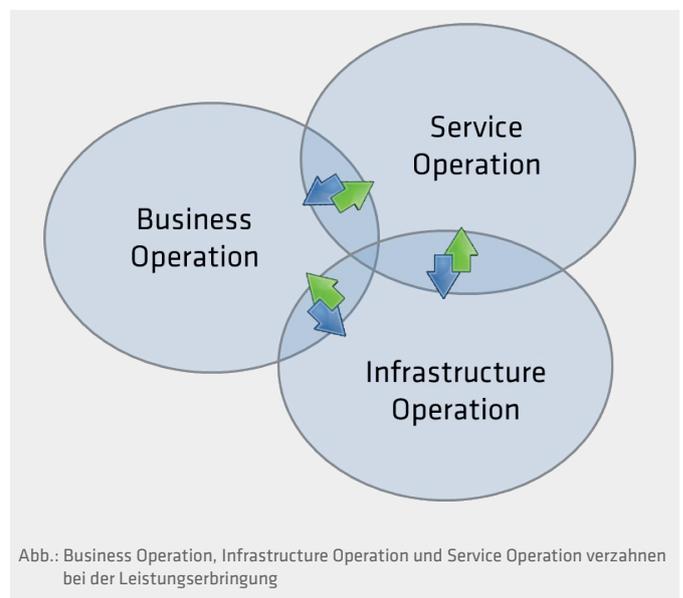
Eine Lösung für diese Herausforderungen und den Wandel hin zur Produktorientierung findet sich in den wesentlichen Grundprinzipien der industriellen Fertigung:

- Standardisierung und Automatisierung,
- kontinuierliche Verbesserung,
- Modularisierung,
- Konzentration auf Kernkompetenzen zur Verringerung der Fertigungstiefe.

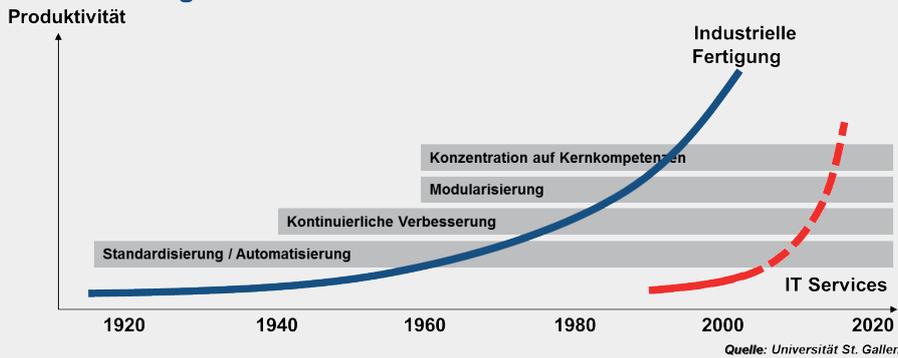
Die Parallelen zwischen Industrie und IT sind auffällig: Auch IT-Services lassen sich ähnlich einer Stückliste in ihre Bestandteile zerlegen bzw. dekomponieren. Ressourcen müssen optimal eingesetzt, Ziele zur Kostensenkung adressiert und gleichzeitig dem starken Bedarf nach kundenspezifischer Individualisierung Rechnung getragen werden. Die dadurch erzielte Variantenreduktion und der Einsatz von Gleichteilen führt somit zu den gewünschten Skaleneffekten in der IT bei gleichzeitiger Senkung der Fehleranfälligkeit. Um dieses Ziel zu erreichen braucht es allerdings eine Strategie, einen Vorgehensplan und eine funktionierende, durchgängige Methodik.

Während ITIL® die prozessualen Abläufe definiert, ist eine durchgängige Methodik zur Leistungsdefinition insbesondere kritisch, da IT-Leistungen nicht nur angeboten und verkauft, sondern auch implementiert, betrieben und verrechnet werden

müssen. Die definierten und standardisierten Leistungen sind also das Bindeglied zwischen Business Operation, Infrastructure Operation und Service Operation. Nur wenn alle drei Disziplinen die gleiche „Sprache“ sprechen und die definierten IT-Leistungen gleich interpretieren, ist ein reibungsloser Ablauf gewährleistet.



## Auf dem Weg zur IT-Fabrik



Anwendung der Grundprinzipien der industriellen Fertigung zur Umsetzung der IT-Fabrik

## Realisierung der Produktorientierung.

Genau hier sehen sich Unternehmen heute mit großen Herausforderungen konfrontiert:

- Der Aufbau eines standardisierten, marktorientierten und am Business ausgerichteten Leistungskatalogs gestaltet sich schwierig.
- Der Build-to-Order-Ansatz ist immer noch Alltag; Eine Dekomposition von IT-Leistungen in ihre Bestandteile findet oft nicht statt.
- Die Realisierung von Skaleneffekten und Ressourcenoptimierungen sowie eine marktorientierte Budgetplanung im IT-Service Management schaffen es oft nicht über Powerpoint Folien hinaus.
- Die Durchgängigkeit von den Infrastruktur-Ressourcen zu den davon abhängenden Business Services ist oft schwierig herzustellen.
- Transparenz von Kosten- und Preisstrukturen ist oft nicht ausreichend gegeben.
- Die Abläufe zwischen Business Operation, Service Operation und Infrastructure Operation sind zu wenig integriert und infolgedessen ineffizient.

Die resultierenden Herausforderungen können mit Hilfe eines methodischen Vorgehensmodells basierend auf einer integrierten Service Management Datenbank (SMDB) einfach und nachhaltig gelöst werden. Die SMDB ist in dieser Funktion Schaltzentrale der IT-Service Organisation und zentraler Vermittler zwischen IT-, Business- und Service-Betrieb.

Die be\_Methode® liefert das passende Vorgehensmodell für den Einsatz der SMDB. Die Methode, welche sich als Ergänzung zu ITIL® versteht, befähigt Kunden, ihre Service-, Applikations- und Business-Prozessumgebungen zu standardisieren,

transparent zu gestalten und gezielt zu steuern. Dies sichert eine hohe Flexibilität bei der Definition und Erbringung von IT-Dienstleistungen, um erfolgreich am Markt agieren zu können. Kern der Methode ist die Trennung zwischen angebotenerem Produkt und bereitgestelltem Service. Der Produktbegriff im Sinne dieser Methodik beschreibt eine IT-Dienstleistung auf einer konzeptionellen Ebene. Das Produkt wird in seine einzelnen Bestandteile dekomponiert, die dann bei der Definition von Produktvarianten, anderen oder neuen Produkten wiederverwendet werden können. Somit kann eine einmal als Produkt definierte IT-Dienstleistung mehrfach als IT-Service in unterschiedlichen Konfigurationen geliefert bzw. verkauft werden.

FNT stellt hierfür eine Lösung für das Product Portfolio- und Service Management bereit. Diese Lösung macht Ihre IT und Ihr Service Management durch die Modellierung und Bereitstellung standardisierter Produkte und Services effizienter. Diese am Markt einzigartige Lösung bildet die Grundlage für das Definieren, Verwalten und Überwachen sowie der Bereitstellung von Business Services und Service Assets über den gesamten Service- Lifecycle. Service Assets und Produkte können somit effizient wiederverwendet und Services in gleichbleibend hoher Qualität zu kontrollierbaren Kosten flexibel zur Verfügung gestellt werden.



Übersicht der Funktionsbereiche der Product Portfolio- und Service Management Lösung von FNT



## Die Software FNT ServicePlanet.

Die Product Portfolio- und Service Management Lösung von FNT ist eine innovative Lösung zur Definition, Verwaltung und Steuerung des IT Produkt- und Service-Portfolios. Kern der Lösung ist die Standardsoftware FNT ServicePlanet, welche als SMDB vollständig auf der bE\_Methode® aufsetzt.

FNT ServicePlanet wurde in enger Abstimmung mit Kunden und Partnern basierend auf deren Bedürfnissen sowie aktuellen Markttrends entwickelt. Die Standardsoftware ist benutzerfreundlich, web-basiert, mehrsprachig, mehr-benutzerfähig sowie multimandantenfähig. Als integratives System basiert FNT ServicePlanet auf einer modernen Multi-Tier-Softwarearchitektur und verfügt über Anbindungsmöglichkeiten zu CMDBs, ITSM-Werkzeugen, ERP-Systemen sowie Monitoring Systemen.

Die FNT Lösung für das Product Portfolio- und Service Management unterstützt Sie in folgenden Disziplinen:

### Product Portfolio Management

- Aufbau, Definition und Management von Produkt-Portfolios und Produktkatalogen.
- Definition und Management von Produkten bzw. IT-Leistungen nach dem Prinzip der Modularisierung mit Hilfe von Modellierungskomponenten über den gesamten Lebenszyklus und verschiedenen Versionen.
- Abbildung der Durchgängigkeit vom Business Service bis zum CI.
- Definition von Default-Konfigurationen und Produktvariationen.
- Dokumentation und Simulation von Propagation Rules zur Anbindung eines Service Monitors.

- Definition und Management von Service Level Agreement (SLA), Operational Level Agreement (OLA) und Underpinning Contract (UC).
- Definition und Management von Preisen und Kosten
- Bereitstellen von Produktkatalogen im integrierten Bestellportal; Optionale Integration eines Self Service Portals auf Basis des definierten Produktkataloges.

### Service Management

- Regelbasierte Instanziierung und Konfiguration von Produkten zu IT-Services.
- Definition und Management von Service Katalogen.
- Generieren von Infrastruktur-Arbeitsaufträgen.
- Bereitstellung von Metriken des Service Level Reportings.

### Angebots- und Vertragsmanagement

- Angebotserstellung über IT-Services, inklusive automatischer Preisberechnung.
- Überführung von Angeboten in Verträge.
- Verwaltung von Angeboten und Verträgen über den gesamten Lebenszyklus.

### Reporting und Dashboarding

- Auswerten des Repositories nach unterschiedlichsten Gesichtspunkten, wie beispielsweise verkaufte Produkte, Services pro Kunde oder offene Angebote.
- Integration von Best Practice Dashboards für detaillierte Service- und Portfolio-Analysen.
- Generieren von PDF-Dokumenten, wie Kataloge, Arbeitsaufträge oder Produkt-Steckbriefe.



Services müssen für Kunden rechtsverbindlich kontrahiert werden. Dabei ist es von besonderer Bedeutung, dass alle Inhalte wie Kundendaten, Angebote, Verträge und Agreements (BLA, SLA, OLA) gepflegt und ausgewertet werden. Ein umfangreicher Verrechnungsbereich mit Verwaltungsfunktionen für Angebote und Verträge und eine klar strukturierte Kunden- und Partnerverwaltung ermöglichen das Anbieten und Kontrahieren von Services in FNT ServicePlanet.

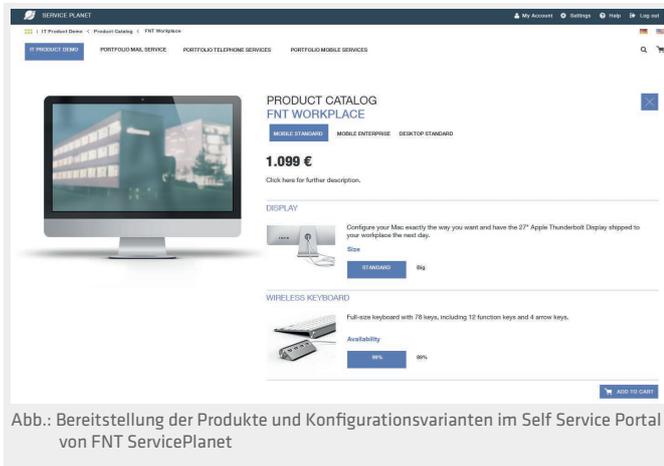


Abb.: Bereitstellung der Produkte und Konfigurationsvarianten im Self Service Portal von FNT ServicePlanet

Zur Vermarktung von Services an externe Kunden verfügt FNT ServicePlanet über ein Self Service Portal. Ähnlich wie in einem Online-Shop können Anwender die benötigten Services selbst auswählen und bestellen. Sämtliche Servicevarianten und Konfigurationsmöglichkeiten werden auf Basis des zuvor definierten Produktkataloges generiert. Mit einem anspruchsvollen Rechtekonzept kann die Verfügbarkeit von Services für bestimmte Kundengruppen gesteuert werden.

**Systemintegration: Connectivity und Alignment**

Eine Service Management Lösung beinhaltet häufig die Integration in andere, oftmals bereits vorhandene Systeme. Erst durch die Verbindung der Services mit den notwendigen Ressourcen zur Leistungserbringung auf physikalischer Ebene wird das ganzheitliche Monitoring der Services über andere Unternehmensbereiche hinweg und über die technischen Assets oder Configuration Items der IT-Infrastruktur ermöglicht.

Durch die Standardintegration zu FNT Command als CMDB-System ist es möglich, die darunter liegenden IT-Infrastruktur in Form von Configuration Items direkt am Service zu definieren. Zudem verfügt FNT ServicePlanet über ein offenes Repository, welches die einfache Integration mit ERP-, Ticket-, Monitoring- und anderen CMDB-Systemen ermöglicht.

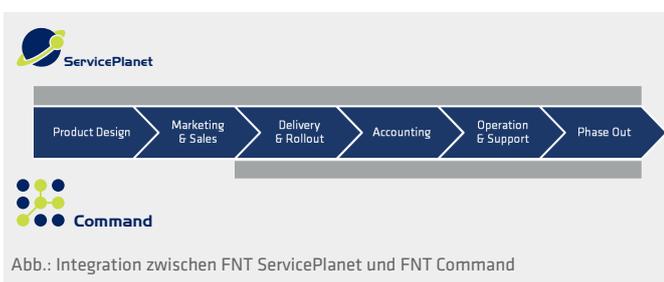


Abb.: Integration zwischen FNT ServicePlanet und FNT Command

Durch den automatisierten Datenaustausch wird die Aktualität der Daten sichergestellt. Diese einfache Integration erlaubt eine erfolgreiche Überwachung der angebotenen Services und eine schnelle und effiziente Störungsbehebung im Fehlerfall aufgrund der durchgängigen Root-Cause Analyse.

**Administration: Einstellen und Verwalten**

FNT ServicePlanet ist einerseits als Standardsoftware „Out Of The Box“ verwendbar und liefert einen umfangreichen Funktionsumfang, andererseits sind Oberflächen, Icons, Texte und Objektnamen einfach anpassbar.

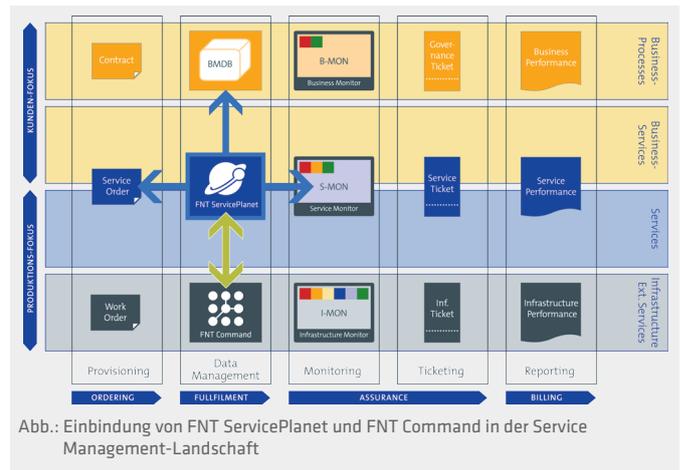


Abb.: Einbindung von FNT ServicePlanet und FNT Command in der Service Management-Landschaft

Ein umfangreiches Standard-Rollen-Rechte-Konzept und sinnvoll zusammengestellte Objektklassen bieten eine methodisch sinnvolle Grundlage zur Arbeit mit FNT ServicePlanet. Umfangreiche Konfigurationsmöglichkeiten für die Oberfläche zur Anpassung an rollen- und nutzerbasierte Anforderungen in einer übersichtlichen Administration, ermöglichen die Anpassung an individuelle Methoden und Arbeitsweisen eines jeden Anwenders, um die Akzeptanz der Software sicher zu stellen.

„FNT ServicePlanet ermöglicht uns das Erreichen einer neuen Qualitätsstufe im Service-Management. Neben einem klaren methodischen Vorgehen und dem Einsatz eines benutzer-freundlichen Tools sind wir in der Lage, Service-Verträge unserer Kunden effizient zu managen.“

Götz Sander, Manager CC IT-Management, Controlware GmbH

## Fazit

Die einzigartige Lösung für das Product Portfolio- und Service Management von FNT dient als Schaltzentrale der IT-Service Organisation und zentraler Hub zwischen IT-, Business- und Service-Betrieb.

Die Software FNT Service Planet ist Kern der Lösung, setzt vollständig auf der bE\_Methode® auf und erlaubt die Definition, Verwaltung und Steuerung des IT Produkt- und Service-Portfolios. IT-Dienstleistungen werden in Ihre einzelnen Bestandteile dekomponiert und die einzelnen Bausteine wieder

mit Hilfe einer Modellierungsoberfläche zu neuen Produkten zusammengefügt. Auf Basis eines Produktes können dann Services instanziiert, offeriert und inklusive Kunden- und Vertragsdaten verwaltet werden. Die daraus entstehenden Service Bäume sind die Grundlage für die Leistungsverrechnung, die Überwachung von Arbeitsplänen und dem Controlling.

So kann beispielsweise ein generierter Arbeitsplan (Workorder) durch eine Bestellung in FNT ServicePlanet die Grundlage für die Planung und Bereitstellung der für den Service notwendigen IT Infrastruktur in FNT Command sein.

## Ihre Vorteile durch die Lösung für das Product Portfolio- und Service Management von FNT:

- Klarheit und Transparenz im Kunden-Lieferanten-Verhältnis in hybriden IT-Umgebungen
- Beschleunigung der täglichen Geschäftsprozesse insbesondere in den Bereichen Service Portfolio, Service Design und Vertrieb
- Die methodengestützte Definition standardisierter Produkte
- Marktorientierter und an der Unternehmensstrategie ausgerichteter Produktkatalog
- Vertrags- und Auftragsmanagement von Produkten und Services
- Das erfolgreiche Abbilden und Verwalten von Produkten, Services und deren Service Assets über den gesamten Lifecycle
- Die Vermarktung und Bereitstellung von Services mit automatisierter Dokumentation
- Eine kontinuierliche Verbesserung der Services aufgrund gezielter Auswertungen und vordefinierten Analysen
- Transparenz in Bezug auf Qualität, die Einhaltung von Service-Level Agreements und Kosten der erbrachten Services.
- Schnelle Integration in eine bestehende Service Management Tool-Landschaft (CMDB, Monitor-, ERP- und Helpdesk-Systeme, etc.) durch standardisierte Schnittstellen
- Mandantenfähigkeit; Revisionssicher; ITIL compliant
- 100% webbasierte Lösung
- Best Practice Content für einen schnellen Time-to-Value
- Standard Out-of-the-Box Lösung
- Möglichkeit der Prozessautomatisierung